

**Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonė „Skaitmeninimas ir inovatyvūs verslo modeliai Europos finansų sektoriuje, poveikis užimtumui ir klientams“**

(nuomonė savo iniciatyva)

(2017/C 246/02)

Pranešėjas: **Carlos TRIAS PINTO**

Bendrapranešėjis: **Pierre GENDRE**

Plenarinės asamblėjos sprendimas	2016 9 22
Teisinis pagrindas	Darbo tvarkos taisyklių 29 straipsnio 2 dalis Nuomonė savo iniciatyva
Atsakingas skyrius	Pramonės permainų konsultacinė komisija (CCMI)
Priimta CCMI	2017 4 7
Priimta plenarinėje sesijoje	2017 4 26
Plenarinė sesija Nr.	525
Balsavimo rezultatai (už/prieš/susilaikė)	150/1/3

## 1. Išvados ir rekomendacijos

1.1. Pastaruosius keletą dešimtmečių bankų ir draudimo sektoriams didelį poveikį daro technologijų plėtra, reguliavimas, besikeičiantys klientų poreikiai ir lūkesčiai. Nauji investicijų, taupymo, draudimo ir lėšų pervedimo modeliai suteikia galimybę kuo platesniam žmonių ratui dalyvauti įvairaus masto projektuose.

1.2. Finansų technologijų ir draudimo technologijų įmonės atlieka **katalizatorių** ir dažnai – finansinių paslaugų institucijų **partnerių** vaidmenį modernizuojant finansines paslaugas, sujungiant privalumus ir trūkumus bei kuriant tarpusavio sinergiją. EESRK manymu, yra didelių galimybių kurti vertę skatinant inovatyvią kooperacijos <sup>(1)</sup> ekosistemą.

1.3. Neabejotinai reikia atkurti pasitikėjimą ir stabilumą finansų sektoriuje, daugiausia dėmesio skiriant perėjimo nuo senos (tradicinės bankų sistemos) prie naujos sistemos valdymui. Atsižvelgdamas į tai EESRK ragina priimti deramus teisės aktus, susijusius su įtraukiu **bankų sąjungos** ir **bendrosios skaitmeninės rinkos** procesu ES, kad būtų sudarytos sąlygos augimui ir inovacijoms, kartu užtikrinant vartotojų ir finansų pramonės darbuotojų apsaugą.

1.4. Kad būtų sukurta tikra **Europos bendroji finansų rinka**, Europos Komisija savo politika turėtų remti vienodų sąlygų sudarymą inovacijoms. Iš esmės reikia sudaryti analogiškas sąlygas reguliavimo, taip pat vartotojų teisių, darbo sąlygų ir priežiūros požiūriais tiek tradicinei finansų pramonei, tiek finansų technologijų bendrovėms vadovaujantis taisykle, kad vienodai veiklai reikia vienodo reguliavimo ir vienodos priežiūros. Konkrečiau:

1.4.1. Rizika pagrįstas reguliavimo metodas turėtų būti nuosekliai taikomas visam inovacijų gyvavimo ciklui, juo turi būti numatyta proporcinga ir supaprastinta reguliavimo sistema, kad tiek dabartiniai, tiek nauji dalyviai, palaikydami ryšį su reguliavimo institucijomis, galėtų išbandyti naujas technologijas ir verslo modelius. ES sistemos sukūrimas bandymams,

<sup>(1)</sup> Ne tik konkurencija, bet ir bendradarbiavimas bei partnerystė.

bendradarbiaujant su pramone ir didesne suinteresuotųjų subjektų grupe, įskaitant vartotojų ir darbuotojų atstovus, suteiktų priemonės, kuriomis būtų remiamos inovacijos visose jos veiklos srityse (finansų technologijų inovacijų bandymų aplinka) <sup>(2)</sup>.

1.4.2. Norint nustatyti tokias pat sąlygas, kaip trečiosioms šalims, reikia atsižvelgti į tai, kad programinė įranga laikoma nematerialiuoju turtu, vengiant iš pagrindinio nuosavo kapitalo atimti dideles investicijas, kurias ES įsisteigę subjektai jau atliko informacinių technologijų srityje (remiantis JAV ir Šveicarijos bankų sistemos ar draudimo sektoriaus pavyzdžiais <sup>(3)</sup>).

1.4.3. Europos Komisija, Europos bankininkystės institucija ir valstybės narės turi tvirtai išsipareigoti darniai ir veiksmingai įgyvendinti persvarstytą Mokėjimo paslaugų direktyvą (MPD2), kuria nustatyti labai griežti elektroninių mokėjimų inicijavimo ir tvarkymo saugumo bei vartotojų finansinių duomenų apsaugos reikalavimai, ypatingą dėmesį skiriant technologinėms socialinių medijų ir komercinėms milžinėms.

1.4.4. Mažmeninių finansinių paslaugų veiksmų plane <sup>(4)</sup> ir finansų technologijų darbo grupėje reikėtų atidžiai išnagrinėti problemas ir pavojus, susijusius su finansinių paslaugų skaitmeninimu, užtikrinant glaudų Teisingumo ir vartotojų reikalų GD ir Finansinio stabilumo, finansinių paslaugų ir kapitalo rinkų sąjungos GD bendradarbiavimą, visų pirma susijusių su vartotojų apsaugos klausimais, pavyzdžiui, sprendimu dėl to, kokius duomenis reikėtų naudoti vertinant kreditingumą, kaip užtikrinti kompiuterių pateikiamos ikisutartinės informacijos suprantamumą ir veiksmingą subjekto tapatybės kontrolę.

1.4.5. Reikėtų nedelsiant į nacionalinę teisę perkelti priemones, kurios įtrauktos į siūlomą kovos su pinigų plovimu direktyvos pakeitimą <sup>(5)</sup>, visų pirma tas, kuriomis siekiama sumažinti su virtualiomis valiutomis susijusių teroristų finansavimo riziką ir su anoniminėmis išankstinio mokėjimo priemonėmis susijusių riziką.

1.4.6. Reikia didinti sutelktinį finansavimą ir kitus bendro vartojimo ekonomikos sprendimus tiriant galimybę įdiegti kokybės ženklą, kad būtų stiprinamas vartotojų pasitikėjimas, siekiant geriau vystyti virtualiąsias bendruomenes ir supaprastinti besikooperuojančių klientų sąveiką.

1.4.7. Taip pat reikia remti atvirojo kodo programinės įrangos diegimą finansų sektoriuje, kad būtų didinama sveika rinkos konkurencija, mažinamos sąnaudos ir užkertamas kelias pardavėjų susaistymui šiame sektoriuje.

1.4.8. Kartu reikia atsižvelgti į tarpusavio skolinimo reglamentus, kad būtų skatinami mažesni balansai.

1.4.9. Europos Komisija turi remti mišrų skolinimą (pagal susitarimo „Bazelis III“ kapitalo reikalavimus).

1.5. EESRK pabrėžia, kad skaitmeninimas jokių būdu neturi pakeisti gerų kvalifikuoto konsultanto teikiamų asmeninių patarimų (pritaikytų agentūrų tinklas neturėtų leisti išnykti asmeninėms bankinėms paslaugoms!).

1.6. Norint suprasti finansų technologijas reikia, kad visi, įskaitant reguliavimo institucijas, priežiūros institucijas, finansinės ekosistemos suinteresuotuosius subjektus ir visus gyventojus, įgytų naujų įgūdžių. Kad būtų pasinaudota vienu iš pagrindinių finansų technologijų, kaip finansinės įtraukties varomosios jėgos, privalumu, ES valstybės narės turi stiprinti finansinį švietimą ir skaitmeninį raštingumą, numatant naujus scenarijus. Tai reikia pradėti mokyklose ir tai turėtų apimti informaciją apie finansinius produktus, atsižvelgiant į tai, kaip jie pristatomi internete, ir į jų santykį su daiktų interneto vystymu.

<sup>(2)</sup> Komisija svarsto galimybę nustatyti vieną bendrą ES leidimą finansinių paslaugų sektoriaus aukštųjų technologijų įmonėms veikti visoje Europoje ir sukurti visos Europos bandymų aplinką arba specialią reglamentavimo sistemą visai Sąjungai.

<sup>(3)</sup> Žr. Direktyvos „Mokumas II“ reikalavimus.

<sup>(4)</sup> 2017 m. kovo 23 d. paskelbtas Vartotojams skirtų finansinių paslaugų veiksmų planas, COM(2017) 139 *final*, ir viešos konsultacijos dėl „FinTech“.

<sup>(5)</sup> OL C 34, 2007 2 2, p. 121.

1.7. Dėl skaitmeninimo finansų sektoriuje kyla pavojus daugybei darbo vietų, todėl darbuotojai priversti atnaujinti savo gebėjimus ir įgūdžius. EESRK pritaria tam, kad būtų užtikrintas dviejų lygių įgūdžių ugdytas ir tolesnis švietimas: vidaus – suteikiant darbuotojams galimybę vykdyti naujas užduotis ir kurti dabartinių „tradicinių įstaigų“ finansų srities darbuotojų ir finansų technologijų ir (arba) draudimo technologijų įmonių sąveiką, ir išorės – darbuotojus, kurie negali likti sektoriuje, rengiant darbui kituose sektoriuose.

1.8. EESRK ragina Europos socialinį fondą parengti konkrečias mokymo programas pagal naują pavyzdinę iniciatyvą „Skaitmeninių įgūdžių ir užimtumo koalicija“<sup>(6)</sup>, skirtą teikti paramą finansų sektoriaus darbuotojų kvalifikacijos kėlimui ir persikvalifikavimui, kad jie galėtų pasirengti naujų skaitmeninių technologijų diegimui.

1.9. EESRK ragina įmones laikytis elgesio kodeksų ir geriausios praktikos, susijusios su vidaus taisyklėmis, kuriomis ribojami reikalavimai darbuotojams visą dieną būti prisijungus, ir parengti gaires, kuriomis darbuotojai nebūtų skatinami dirbti savaitgaliais ir per atostogas. Jei savanoriškumo principas nebūtų veiksmingas, EESRK ragina parengti privalomas taisykles.

1.10. Savalaikė informacija ir konsultacijos, atitinkančios susijusias ES direktyvas dėl darbuotojų informavimo ir konsultavimo, – labai svarbios norint įveikti visus šiuos sunkumus. Europos Komisija ir valstybės narės turi užtikrinti, kad būtų laikomasi taikytinos teisės nuostatų, ypač darbuotojų atstovų teisių dalyvauti įmonės vidaus permainose.

1.11. EESRK ragina sustiprinti ir baigti rengti pasiūlymą dėl direktyvos dėl prevencinio restruktūrizavimo ir antros galimybės, nes tai sukurs galimybę vykdyti restruktūrizavimo procedūras prieš nemokumo paskelbimą.

## 2. Koncentruotas ir įvairialypis sektorius, kuriame vyksta spartūs pokyčiai

2.1. Bankų ir draudimo sektorius Europoje yra įvairialypis ir pasižymi tuo, kad esama stambių Europos ir netgi pasaulinių institucijų, taip pat skirtingo nepriklausomumo lygio vietos ir regioninių struktūrų ir tam tikrų atskiroms šalims būdingų ypatumų. Nepaisant daugelyje valstybių narių vykstančio koncentracijos proceso, šis sektorius Europos lygmeniu vis dar susiskaidęs. Išteigus *de facto* finansinius konglomeratus, iš esmės išnyko seni bankų grupių ir didelių draudimo bendrovių skirtumai.

2.2. Naujomis smarkiai svyruojančių rinkų ir nedidelių palūkanų normų sąlygomis po finansų krizės sisteminiams bankams nustatytas didelis reguliavimo spaudimas, priežiūra ir stebėseną kartu su skaitmeniniais pokyčiais ir didėjančia konkurencija (naujos finansų technologijų bendrovės), taip pat naujos vartotojų elgsenos tendencijos, toliau kenkia bankų sektoriaus rezultatams. Atsiradus naujiems bankų modeliams skaitmeninėje ekonomikoje, reikia analizuoti keturių elementų – tradicinių bankų, naujų skaitmeninių subjektų, reguliavimo institucijų ir vartotojų – sąveiką.

2.3. Kadangi vis daugiau naudojamos internetu, bankai kuria internetines patronuojamąsias įmones ir virtualiąsias agentūras, kurių paslaugomis naudodamiesi klientai gali atlikti paprastas operacijas ir susisiekti su konsultantu. Įmonių strategijos, kuriomis siekiama iš esmės sumažinti investicijas į žmogiškuosius išteklius, taip pat klientų priėmimo sąlygų blogėjimas lėmė tai, kad mažiau žmonių lankosi bankų skyriuose ir visoje Europoje uždaroma daug skyrių.

2.4. Draudimo sektoriuje kartu taikomi keli platinimo būdai: apmokami produktų platintojai, brokeriai, nespecializuoti tarpininkai, bankinio draudimo tarpininkai ir vienai įmonei savarankiškai dirbantys tarpininkai. Šiuo metu draudimas parduodamas internetu ir per išmaniuosius telefonus. Skirtingose ES valstybėse narėse ir, atsižvelgiant į produktą, skiriasi kiekvieno iš šių platinimo daugeliu kanalų tinklų vyravimas. Pavyzdžiui, gyvybės draudimas daugiausia platinamas banko tinklais (bankinis draudimas).

<sup>(6)</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-skills-jobs-coalition>

2.5. Mokėjimo būdai nuolat kinta, ir ši tendencija stiprės. Nuo XX a. paskutiniojo dešimtmečio pradžios gerokai sumažėjo čekių ir grynųjų pinigų naudojimas. Kartu vis labiau pereinama prie mokėjimo kortele, tiesioginio debeto ir banko pavedimo, kuriais užtikrinamas didesnis atsekamumas, kontrolė ir saugumas bei kovojama su neoficialiaja ekonomika. Galima dar labiau išplėsti elektroninių mokėjimų taikymo sritį, t. y. įtraukiant pinigų pervedimą tarp asmenų ir socialinių išmokų mokėjimą. Nauji e. pinigų subjektai bendradarbiauja e. prekybos srityje, o naujos technologijos, pavyzdžiui, bekontaktis mokėjimas, kartu su bankų kortelėmis kinta ir auga. Be to, itin didelį dėmesį reikia skirti koduotų valiutų (bitkoinų ir kitų) rinkų raidai sekti.

### 3. Technologijų pažanga Europos finansų sektoriuje ir nauji dalyviai

3.1. Finansų sektoriuje didžiausia technologijų pažanga vyksta internete, t. y. elektroninė bankininkystė, didieji duomenys, dirbtinis intelektas, blokų grandinės, kibernetinis saugumas ir kt. Keitimasis duomenimis vyksta didele sparta ir tai suteikia galimybę atlikti algoritmais ir didžiaisiais duomenimis pagrįstą rizikos vertinimą ir priimti finansinius sprendimus.

3.2. Šis tradicinių bankų patiriamas technologinis sutrikdymas ir sunkumai, susiję su nuosavo kapitalo problemomis ir laikinu likvidumo trūkumu, taip pat alternatyvių prekybos kanalų, kurie nepatenka į bankų pramonės reguliavimą, vystymas paruošė dirvą finansų technologijoms, draudimo technologijoms ir blokų grandinėms ir kartu atvėrė naujas galimybes bei sukūrė naujų rizikų vartotojams.

3.3. Vis daugėja finansų technologijų ir draudimo technologijų įmonių, kurios apima finansų, draudimo ir technologijų sąvokas. Šios įmonės naudoja technologijas tam, kad parduotų finansinius produktus inovatyviais būdais. Jų ypač daugėja santaupų valdymo, asmeninių paskolų, įmonių finansavimo ir elektroninių mokėjimų srityse. Jos atlieka vis didesnę vaidmenį dalyvaujamojo finansavimo (sutelktinis finansavimas ir tarpusavio skolinimas) srityje, pasitelkiant tam skirtas platformas ir naudojant mobiliąsias programėles, virtualią valiutą ir atliekant elektroninius mokėjimus internetu ar išmaniuoju telefonu. Šios įmonės, konkuruodamos tradicinėje srityje, daro nemažą spaudimą bankams ir draudimo bendrovėms. Didžiausios interneto bendrovės, ypač „GAFA“ (*Google, Apple, Facebook, Amazon*) taip pat vysto su finansų sektoriumi susijusius projektus, nes jos kontroliuoja didelį duomenų kiekį.

3.4. Platinamų sąrašų technologija (DLT) grindžiamomis programėlėmis gali būti sudaryta galimybė sukurti naujo pobūdžio pasitikėjimą plačiu paslaugų spektru. Blokų grandinė veikia visiškai skaidriai ir saugiai be jokios pagrindinės kontrolės institucijos. Ir įmonės, ir asmenys gali naudoti šią sistemą tam tikroms operacijoms atlikti apeidamos finansų sektorių, ypač naudodamosi koduotomis valiutomis.

Taip pat ir *PayPal* suteikia galimybę mokėti už prekes užsienio valiuta nepateikiant bankinės informacijos.

3.5. Finansų technologijos sudaro įmonėms ir asmenims galimybę gauti sutelktinį finansavimą tam tikriems projektams, naudojant dovanų, paskolų ar netgi investicijų į nuosavą kapitalą pobūdžio lėšoms rinkti skirtas platformas. Šios platformos suteikia galimybę tarpusavio skolinimui, įskaitant vartojimo kreditus ir asmenines paskolas, dėl kurių nereikia eiti į banką, ir sudaro galimybę privatiems asmenims finansuoti labai mažas įmones ir MVĮ. Šiomis platformomis įmanoma papildyti ar skatinti rizikos kapitalą, ypač inovacinėms įmonėms, ir jų mobiliomis programėlėmis tikruoju laiku suteikti klientams finansinę informaciją, kuri jiems reikalinga savo išlaidoms ar investicijų pasirinkimams valdyti.

3.6. Šie nauji dalyviai konkuruoja su tradicinės bankininkystės formomis ir draudimu, tačiau ir bankai, ir draudimo bendrovės pradeda veikti kartu su jais. Kai kurie iš jų jau pradėjo bendradarbiauti su finansų technologijų ir draudimo technologijų įmonėmis, kiti turi nuosavas patronuojamųjų įmonių struktūras. Be to, pastaraisiais metais smarkiai didėjo investicijos į finansų technologijas ir šis susidomėjimas išplito ir į draudimo technologijas.

### 4. Ar tai naudinga vartotojams?

4.1. Pristatymas prie finansinių paslaugų skaitmeninimo didelėms įmonėms reiškia pokyčius, kuriuos jos gali įtraukti į savo kasdienį valdymą. Tačiau skiriasi daugelio tradicinių MVĮ ir ypač labai mažų įmonių, kurios neturi sukauptų žinių ir išteklių, suteikiančių joms galimybę lengvai prisitaikyti prie sparčiai besikeičiančio finansų pasaulio, padėtis.

4.2. Interneto ir išmaniųjų telefonų amžiuje klientų profilis pasikeitė, tačiau jų skaitmeninės bankininkystės ir draudimo poreikiai priklauso nuo keleto tokių veiksnių, kaip amžius, išsilavinimas ir profesija. Vis dėlto, prirėikus finansinio patarimo, išlieka vartotojų patirtimi grindžiamo žmogiškojo kontakto poreikis, taip pat ir tarp jaunų žmonių.

4.3. Virtualieji skyriai, internetinės bankininkų ir draudimo grupių patronuojamosios įmonės klientams suteikia galimybę internetu ir išmaniaisiais telefonais, naudojant naujas programėles, gauti kreditą, paskolas ir draudimą. Tokiuose sandoriuose siūloma daugiau palankių sąlygų: nemokama banko kortelė, subsidijuojamos palūkanų normos, sąskaitos atidarymo priedas ir keleto mėnesių trukmės nuolaida draudimo ir savidraudos bendrovių įmokoms. Šie privalumai klientams sudaro dalį perėjimo nuo tradicinio bankų, draudimo bendrovių ir savidraudos įmonių verslo modelio prie dėl skaitmeninimo atsirandančio modelio.

4.4. Šis naujas scenarijus vartotojams yra ir rizikingas, ir naudingas:

- lengvesnis produktų prieinamumas, didesnis ir (arba) geresnis pasirinkimas, galimybės palyginti kainas interneto svetainėse, labiau asmeniniams poreikiams pritaikyti pasiūlymai, sandorio sąnaudų (laiko ir pinigų) mažinimas ir saugumo didinimas taikant naujas biometrinio sutikrinimo sistemas,
- ne tik naujų naudingų produktų (pvz., sutelktinis finansavimas), bet ir naujų sudėtingų, neaiškių, sunkiai suprantamų ir rizikingų produktų, pavyzdžiui, momentinių paskolų, atsiradimas,
- galimi sunkumai teikiant (arba) atskleidžiant ikisutartinę informaciją naujais prekybos kanalais, pavyzdžiui, dėl mažo išmaniųjų telefonų ekrano,
- nepakanka informacijos apie su finansiniais produktais susijusią riziką,
- nepakankama naujų finansinių paslaugų dalyvių veiklos priežiūra ir (arba) teisės aktų vykdymo užtikrinimas,
- teisinis netikrumas tam tikrais atvejais, kai teisės aktai taikomi naujiems dalyviams,
- neregamentuojamos sritys (pvz., automatizuoti patarimai),
- galima neteisėta diskriminacija ir (arba) atskirtis, susijusi su didžiųjų duomenų naudojimu ir nepakankamais skaitmeniniais įgūdžiais,
- kibernetinis saugumas.

4.5. Skaitmeninimu turėtų būti užtikrinamas skaidresnis finansinių produktų platinimas, tačiau tariamas siūlomų produktų supaprastinimas gali užmaskuoti finansinių santykių pusiausvyros trūkumą. Algoritmų naudojimas neužtikrina nei paslėptų trūkumų nebuvimo, nei produktų atitikties Europos standartams. Finansinis švietimas turėtų apimti informaciją apie finansinius produktus, atsižvelgiant į tai, kaip jie pateikiami internete.

## 5. Kiti finansavimo šaltiniai ir etiškas bei atsakingas finansavimas

5.1. Dėl dabartinės didelės įmonių priklausomybės nuo bankų sektoriaus (daugiau kaip 75 proc. Europoje, palyginti su 20 proc. JAV) ir nuosavo kapitalo kultūros trūkumo Europoje MVĮ (daugiau kaip 98 proc. visų įmonių Europoje, kuriose dirba du iš trijų darbuotojų ir kuriose sukurama 58 proc. pridėtinės vertės) gali būti pažeidžiamos kreditų krizės, kuri kilo pasaulinės finansų krizės metais, pavojaus atžvilgiu. Todėl reikėtų išnagrinėti papildomus ne bankų finansavimo būdus ir jų keliamą pavojų, ypač krizės atveju.

5.2. Finansuojant MVĮ, esama įvairių alternatyvių šaltinių, kurie padeda gerinti verslo vystymą ir mažinti riziką ir padeda Europos lėšomis didinti darbo vietų kūrimą ir verslo konkurencingumą, mažinant įprastas finansavimo sąnaudas, kaip numatyta J.-C. Junckerio plane.

5.3. Reikia stiprinti socialiai atsakingą, skaidrų ir tvarų bankų sektorių ir realią ekonomika grindžiamą finansų sistemą, kuria užtikrinamas stabilumas ir socialinė bei teritorinė sanglauda. Etiški bankai savo veikloje tikslingai taiko trigubo galutinio rezultato modelį (jis apima finansinės, socialinės ir aplinkos apsaugos veiklos rezultatus, kad būtų galima finansuoti projektus be neigiamo poveikio išorei), daugiausia dėmesio skiriant tvirtiems ryšiams su savo klientais ir platesne suinteresuotųjų subjektų bendruomene.

5.4. Bankai ir draudimo kooperatyvai bei savidraudos įmonės, plėtodami savo verslą, ilgą laiką dėmesį skyrė vertės kūrimui visiems suinteresuotiesiems subjektams – „suinteresuotųjų subjektų vertės“ modeliu. Vis dėlto jie taip pat taikė tradicinių komercinių institucijų praktiką ir neišvengė dėl finansų krizės kylančių sunkumų. Šiuo metu skaitmeninimas, regis, nėra pagrindinė varomoji jėga grįžtant prie etiškesnės įmonių praktikos, kuria būtų reaguojama į tikruosius visuomenės poreikius.

## 6. Poveikis užimtumui ir darbo sąlygoms

6.1. Remiantis agentūros *Bloomberg* duomenimis, nuo 2008 m. ekonomikos krizės bankai visame pasaulyje panaikino maždaug 600 000 darbo vietų. Ši didelį darbuotojų skaičiaus sumažinimą daugiausia lėmė krizė, tačiau prie jo prisidėjo ir skaitmeninimo procesas.

6.2. Apskaičiuota, kad Europoje bankuose ir draudimo bendrovėse yra beveik 4 mln. darbo vietų, iš jų 3 mln. yra bankų sektoriuje ir beveik 1 mln. – draudimo sektoriuje. *Citi*group prognozuoja, kad per ateinančius 10 metų Europos ir JAV bankų sektoriuje bus panaikinta maždaug 1,8 mln. darbo vietų. Europoje, kurios bankuose visą darbo dieną lygiavertėmis sąlygomis dirba beveik 2,9 mln. darbuotojų, 2025 m. liks tik 1,82 mln. darbuotojų. Šią tendenciją atspindi neseniai padarytas keleto didelių Europos bankų grupių pareiškimas apie daugybės darbo vietų panaikinimą. Daugelio šalių finansų pramonėje galima pastebėti darbo ne visą darbo laiką ir kitų užimtumo formų tendenciją.

6.3. Reikia aktyvios darbo rinkos politikos priemonių, kuriomis būtų sprendžiamos su vykstančiais ir būsimais pokyčiais susijusios atitinkamų darbuotojų problemos. Socialiniai partneriai visais lygmenimis atlieka labai svarbų vaidmenį ieškant tinkamų sprendimų. Geriausias praktikos pavyzdys šioje srityje – tai bendrasis persikvalifikavimo fondas, skirtas visiems susijusiems darbuotojams Austrijoje, kuris įsteigtas vykdant kolektyvines derybas sektoriaus lygmeniu ir kurį finansuoja tiek pramonė, tiek visuomenė.

6.4. Besitęsiantis banko skyrių tinklo mažėjimas vyksta kartu su skyrių koncepcijos atnaujinimu atsižvelgiant į atitinkamų klientų pobūdį. Prieš pradėdant uždarinėti banko skyrius darbuotojų skaičius buvo mažinamas dėl operacijų automatizavimo. Nepaisant pastebimos darbuotojų skaičiaus mažinimo tendencijos, draudimo sektoriuje nespacializuotų tarpininkų ir brokerių tinklas yra tvirtas. Apmokamų produktų platintojų skaičius mažės.

6.5. Biržose prekyba įmonių akcijomis, valiutos ir kredito išsipareigojimų neįvykdymo apsikeitimo sandoriai (išvestinės finansinės priemonės, kuriomis pardavėjas teikia kompensaciją pirkėjui, jeigu trečioji šalis nevykdo išsipareigojimų) atliekami kompiuteriais.

6.6. Didžiaisiais duomenimis grindžiama ir didelės bankų grupės išbandyta kognityvinė platforma gali atsakyti į įprastą kalbą užduotus klausimus, susijusius su įvairiausiomis sritimis, ir klientų konsultantams teikti iš anksto parengtus atsakymus. Šią technologiją galima naudoti kaip virtualųjį konsultantą tiek bankų, tiek draudimo srityje. Pardavimo srities darbuotojai gali pirmieji pajusti šį poveikį.

6.7. Darbo sąlygos tapo nepastovios ir gerokai padidėjo darbuotojų rengimo reikalavimai, kad darbuotojai įgytų reikiamų skaitmeninių įgūdžių ir jiems būtų suteikta galimybė pakeisti darbą, jeigu kultų profesinio judumo poreikis.

6.8. Kadangi dėl skaitmeninės pažangos reikės pakeisti daugybę darbuotojams reikalingų priemonių, įgūdžių ir kompetencijų, įmonės turi būti pasirėngusios investuoti į nuolatinį įgūdžių ir kvalifikacijų ugdymą. Kolektyvinėse derybose ir socialiniame dialoge reikia sutelkti dėmesį į tai, kad svarbu profesinį mokymą pritaikyti būsimiems poreikiams ir sukurti jam galimybes, taip pat išsamiai išdėstyti, kaip šiame sektoriuje jau naudojamos naujos technologijos. Kiekvienu atskiru atveju reikėtų išnagrinėti, kokių įgūdžių reikia dabartiniams finansų sektoriaus darbuotojams, kad jie būtų svarbūs ateityje, ir kaip įgyti šių įgūdžių.

6.9. Kyla vis didesnis susirūpinimas dėl darbo valandų, susijusių su darbu internete, ir dėl to, kad jau naikinama daugybė darbo vietų. Taip pat akivaizdu, kad daugiau finansinės veiklos bus perkelta ES viduje ir už ES ribų į šalis, kuriose nedidelės darbo sąnaudos ir žemas socialinės apsaugos lygis.

6.10. Svarbu, kad skaitmeniniai sprendimai visada būtų naudingi žmonėms ir padėtų gerinti socialinius standartus ir darbo sąlygas. Reikia visais lygmenimis stiprinti sektorių socialinį dialogą, įskaitant Europos lygmeniu, nurodyti geriausias

sprendimus ir taip užkirsti kelią socialiniam nepasitenkinimui. Sektorių lygmeniu ir kiekvienoje įmonėje darbdaviai turi siekti vesti derybas su profesinės sąjungos atstovais, norint užtikrinti, kad būtų imtasi veiksmingų priemonių, susijusių su pajamomis, darbo sąlygomis, socialine apsauga, mokymais ir parama vidaus geografiniam ir profesiniam judumui ir pagalba atleistiems asmenims. Reikia kuo skubiau imtis šių priemonių numatant restruktūrizavimo procesus, o ne pradėjus naikinti darbo vietas.

6.11. Vykdamas kontroliuojamą finansų sektoriaus skaitmeninimą turėtų būti išsaugotos kokybiškos darbo vietos ir pagerinti ryšiai su klientais, kartu išsaugant pakankamas galimybes gauti asmeniniams poreikiams pritaikytus finansinius patarimus. Tiek klientams, tiek darbuotojams turėtų būti užtikrinta veiksminga operacijų apsauga ir veiksminga asmens duomenų apsauga. Finansinių paslaugų sritys darbuotojai ir vartotojai turėtų būti įtraukti per jiems atstovaujančias organizacijas, kad būtų atsižvelgta į jų praktines žinias šioje srityje.

## 7. Reguliavimas ir priežiūra

7.1. Dėl vis sudėtingesnių finansinių produktų ir tvarkymo spartos kartu su anoniminėmis, automatizuotomis rinkodaros, patarimų ir konsultavimo paslaugomis kyla pavojingi atvejai, kurių dažnai negalima vertinti pagal esamų arba investuotų lėšų savininką, arba savininkas negali jų kontroliuoti. EESRK su nerimu atkreipia dėmesį į rizikos modelių ir jų galimybių deramai įvertinti skirtingas įvairių negarantuotų investicijų kategorijų rizikos profilių netinkamumą.

7.2. Pasak Prancūzijos banko valdytojo, skaitmeninių finansų atsiradimas turi būti suderintas su reguliavimu taip, kad neslopintų inovacijų ir toliau užtikrintų aukštą operacijų saugumo ir vartotojų apsaugos lygį. EESRK nuomone, tiek tradicinei finansų rinkai, tiek finansų technologijų įmonėms ir (arba) verslo įmonėms turi būti taikomi tokie pat aukšti standartai.

7.3. FPRD II yra viena iš svarbiausių reguliavimo iniciatyvų, pakeisiančių rinkos struktūrą ir verslo modelius. Įmonės turėtų mokėti pasinaudoti reguliavimo reikalavimais kaip strategine galimybe.

7.4. Naujais teisės aktais dėl skaitmeninių mokėjimų (MPD2) siekiama padidinti internetinių operacijų saugumo lygį, kad būtų sumažintas dabar šiame kanale pasireiškiantis sukčiavimas.

7.5. Pagal naują ES kovos su pinigų plovimu direktyvą bus pradėti taikyti nauji deramo klientų tikrinimo reikalavimai, kartu su naujais įpareigojimais pranešti apie įtartinus sandorius ir saugoti informaciją apie mokėjimus.

7.6. Atnaujinta bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje sistema (BVAS reglamentas) suteiks daugiau įgaliojimų nacionalinėms valdžios institucijoms užtikrinti vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą ir pagerins reikalingą koordinavimą tarp valstybių narių.

7.7. Taikant „Mokumo II“ teisės aktus draudimo bendrovėms ir „Bazelis III“/KRD IV susitarimus bankams, kyla klausimas, kaip papildomu reguliavimo metodu galima atsižvelgti į naujų finansų rinkos dalyvių patiriamą pavojų ir jų poveikį visam šiam sektoriui.

7.8. Po 2016 m. Europos bankininkystės institucijos atlikto testavimo nepalankiomis sąlygomis Komisija pateikė pasiūlymus, kurie atspindi šiuo metu Bazelio komiteto vykdomas diskusijas dėl kapitalo reikalavimų griežtinimo. Priimti universalieji standartai turėtų būti proporcingi kredito įstaigų ir pradedančiųjų finansų įmonių dydžiui ir pobūdžiui. EESRK palankiai įvertino naujausią Komisijos pasiūlymų rinkinį<sup>(7)</sup>.

7.9. Pastaraisiais metais tiesioginių investicijų fondai (šešėlinis bankų sektorius) galėjo gerai pasipelninti iš finansų krizės. Skaitmeninimo poveikis šiems fondams neturėtų lemti nepakankamo reguliavimo, kuris daro neigiamą įtaką finansų sistemos stabilumui.

<sup>(7)</sup> EESRK nuomonė (ECO/424) dėl Kapitalo reikalavimų reglamento (KRR) dalinio pakeitimo siekiant įtraukti Bazelio sistemos pakeitimus (dar nepaskelbta OL).

7.10. Atsižvelgiant į tradicinių rizikos vertinimo modelių, pagal kuriuos neįmanoma įvertinti ne užstatu pagrįstų finansavimo modelių, stygių, Europos priežiūros institucijos turėtų stiprinti ryšius su pradedančiosiomis finansų technologijų įmonėmis, nes prižiūrėtojams reikės naujų įgūdžių, kad suprastų finansines technologijas.

Briuselis, 2017 m. balandžio 26 d.

*Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto  
pirmininkas  
Georges DASSIS*

---



## Terminų žodynelis

**Dirbtinis intelektas.** Mokymosi gebėjimų turinti mašina. „Roboadvisor“ – mašina, galinti teikti finansines konsultacijas ir veikianti kaip žmogaus smegenys.

**Bankinis draudimas.** Draudimo produktų pardavimas per bankų biurų tinklus. Tokio pobūdžio strateginė partnerystė sujungia tinklus ir sukuria verslo sinergijas.

**Didieji duomenys.** Didelės apimties įvairių duomenų, kurie perduodami dideliu greičiu, saugojimas ir apdorojimas. „Analitika“ – duomenų vertimas į informaciją taikant matematinius ir statistinius metodus sprendimams finansų sektoriuje priimti.

**Didžiosios technologijos.** Tokie technologijų gigantai kaip *Google*, *Apple*, *Facebook* ir *Amazon* (GAFA), pradantys didinti savo reikšmingą skvarbą į bankinį verslą.

**Bitkoinas.** Eksperimentinė virtuali valiuta, vis dažniau priimama rinkoje.

„**Blockchain**“. Technologijų platforma, remianti bitkoinus. Ji turi labai veiksmingą duomenų bazę, kuria galima naudotis finansų arba daugelio taikomųjų programų srityje.

**Debesija.** Internetu pagrįsti paslaugų teikimo modeliai.

**Junglumas.** Dėl technologinės pažangos dabar galime prisijungti bet kur ir bet kada. Tai darbuotojams suteikia galimybę dirbti lanksčiau, nes jie gali dirbti iš namų arba iš kitos vietos (nuotolinis darbas, pažangusis darbas), įskaitant ne visą darbo dieną. Jaunimas jau yra pripratęs prie tokio darbo būdo, o jo teikiamos galimybės gali būti labai naudingos.

**Sutelktinis finansavimas.** Finansavimas teikiamas per interneto platformas, kurios verslininkus susieja su investuotojais. Yra platformų, kurios įpareigoja verslininkus pasiūlyti dalį savo verslo mainais už investicijas (akcinio kapitalo sutelktinis finansavimas).

**Sutelktinis skolinimas.** Verslininkams skirtas finansavimas internetu, kai jie gauna paskolą iš žmonių grupės ir turi ją grąžinti su nustatytais palūkanomis.

**Vartotojų patirtis.** Žinių rinkimas apie kiekvieną klientą, personalizuojant jų patirtį visose sąveikos su banku srityse. Esminiai elementai yra socialiniai tinklai ir tinklo platformos.

**Kibernetinis saugumas.** Apima kibernetinių išpuolių ir duomenų vagysčių rizikas, taip pat didina ir užtikrina vartotojų pasitikėjimą.

**Skaitmeninimas.** Tai pasakytina apie visas technologijas (internetą, didžiuosius duomenis, „blockchains“, dirbtinį intelektą, debesiją, robotiką, kibernetinį saugumą), kai jos taikomos naujiems santykių su vartotojais modeliams ir bankų bei draudimo bendrovių sandorių valdymui. Technologija yra priemonė siekti skaitmeninimo, o ne savaiminis tikslas.

**Radikalūs pokyčiai.** Skaitmeninė transformacija neįmanoma be naujo organizacinio ir kultūrinio modelio. Inovacijos yra itin svarbios konkurencingumui vykstant šiam visapusiškam bankininkystės procesui. Pokyčiai prasideda nuo žmonių.

**Eksponentinė bankininkystė.** Naudojamos eksponentinės technologijos (atsiradusios dėl skaitmeninės revoliucijos) siekiant padidinti finansinių paslaugų spektrą ir kokybę bei sumažinti sąnaudas.

**Finansų technologijos/draudimo technologijos.** Inovatyvios veiklą pradedančios įmonės, siūlančios nebrangių inovatyvių bankininkystės arba draudimo paslaugų.

**Hibridinės paskolos.** Tai banko ir privačios bankininkystės klientų teikiamų paskolų derinys. Suteikia galimybę bankams išsaugoti daugiau įmonių iš esmės nedidinant balanso ir kartu patenkinant klientų ir investuotojų poreikius.

**Žinioklis (angl. k. knowmad)** Nauji specialistai, manantys, kad gali pasiūlyti savo žinių, ir pirmenybę teikiantys laisvai organizuoti savo darbą ir laiką.

**Tūkstantmečio karta.** Pirmoji skaitmenines technologijas puikiai išmanančių žmonių, gimusių 1980–2000 m., karta, 2025 m. sudarysianti 75 proc. darbo rinkos. Paprastai jie nesilanko bankų skyriuose.

**Įvairūs kanalai.** Veiksmingas banko reikalų tvarkymo skaitmeniniu būdu ir atvykstant į vietą derinys. Verslas yra orientuotas į klientą.

**Neobankai.** Jų veiklos vykdymui nereikalinga finansinės veiklos licencija. Jie kuria programinę įrangą, remdamiesi egzistuojančio banko infrastruktūra.

**Mokėjimo būdai.** E. prekybos tendencija, pardavimo vietų terminalų mokėjimai yra pasaulyje labiausiai paplitusi mobilią atsiskaitymo forma. Ši ekosistema taip pat apima „PayPal“ ir technologijų operatorius „Samsung Pay“, „Apple Pay“ ir kt. Tarpusavio mokėjimo (P2P) paslaugos yra tikra alternatyva tiems, kurie gyvena šalyse, kuriose bankininkystės sistema nėra gerai išvystyta. Šiandien mobiliosios bankininkystės programėlės yra gyvenimo dalis.

**Reguliavimo technologijos.** Inovatyvios technologijos, kurios naudojamos siekiant supaprastinti reikalavimų laikymąsi, sumažinant tokioms užduotims reikalingas sąnaudas ir išteklius. Skaitmeninis reguliavimas ir priežiūra yra finansų sektoriaus problema (reikia užtikrinti vienodas sąlygas visiems dalyviams).

**MTIM.** Mokslo, technologijų, inžinerijos ir matematikos tyrimas. Šiuo metu populiarios profesijos yra susijusios su šiomis sritimis, o skaitmeniniai įgūdžiai yra gyvybiškai svarbūs visuose sektoriuose. Todėl pirmenybę derėtų teikti mokymui.

---